

**TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN KEDIRI**



Oleh:

AZZA KURNIAWATI

D0113016

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi

**TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU
ATAP (SAMSAT) KABUPATEN KEDIRI**

Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Dosen Pembimbing



18/4/2018

Dr. Desiderius Priyo Sudibyo, M. Si
NIP. 196205231988031001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta


Hari : Rabu

Tanggal : 25 April 2018

Panitia Penguji:

1. Dr. Kristina Setyowati, M. Si
NIP. 196306131990032001
2. Dr. Didik Gunawan Suharto, S.Sos, M.Si
NIP.197411072003121001
3. Dr. Desiderius PriyoSudibyo, M. Si
NIP. 196205231988031001

()
Ketua

()
Sekretaris

()
Penguji

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret



Prof. Dr. Ismi D. A. Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN ORISINILITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: “Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Kediri” ini adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak ada karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak ada karya dan pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi skripsi, jurnal, atau forum ilmiah lain harus seijin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan intimidasi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi) saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Program Studi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya dalam jurnal ilmiah yang diterbitkan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, April 2018



Azza Kurniawati

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS Al-Baqarah:153)

“Barangsiapa yang mempermudah urusan orang lain, maka Allah akan mempermudah urusannya. Sebaliknya, barangsiapa yang mempersulit seseorang, maka Allah akan mempersulitnya”

(HR. Muslim)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al-Insyrah:5)

“Bersabarlah dan jangan lelah berdoa, yakin bahwa selalu ada jalan dan pertolongan dari Allah selama kita mau meminta kepada Nya dengan sungguh-sungguh”

(Abah dan Ibuk)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya
2. Bapak dan Ibu tercinta yang tiada lelah membimbing, semangat, memberikan doa, cinta, dan kasih sayang kepada penulis hingga saat ini.
3. Teman-teman Shandra, Lilia, Lusi, Renny, Meita terimakasih atas kebersamaan dan ketulusannya dalam persahabatan ini, terimakasih untuk candaawa, tangis dan semua kenangan yang telah memberikan warna kehidupan.
4. Sahabatku Zabella terimakasih senantiasa membantu dan membimbing dengan tulus, sabar dan ikhlas.
5. AN B Angkatan 2013

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberi petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis memperoleh kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Kediri” ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

Dalam kesempatan ini dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Desiderius Priyo Sudibyo, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan sabar dan ikhlas sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ismi D. A. Nurhaeni, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan masukan penulis selama masa perkuliahan.
3. Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku kepala program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
4. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jatim di Kediri yang telah memberikan izin penelitian.
5. Seluruh staff UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jatim di Kediri.
6. Bapak Eko selaku Kepala Administrasi Pelayanan Samsat Kabupaten Kediri yang telah membimbing penulis selama penelitian di Samsat Kabupaten Kediri.
7. Staff Samsat Kabupaten Kediri yang telah berkenan menjadi informan dan memberikan informasi bagi penulis sehingga memperlancar pengerjaan karya tulis ini.

8. Orang tua tercinta yang telah memberikan doa, cinta, kasih sayang, dan motivasi bagi penulis.
9. Sahabat-sahabatku Kos Edelweis yang selalu memberikan dukungan bagi penulis.
10. Risky dan Merisa yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi
11. Siwi, Estu, Erma, Harry, Damar, Mas Fajar yang senantiasa membantu dengan tulus.
12. Rekan-rekan Administrasi Negara B angkatan 2013 yang telah banyak memberikan pembelajaran dan masukan bagi penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kemampuan dalam skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR.....	13
A. Penelitian Terdahulu	
B. <i>Good Governance</i>	22
C. Transparansi	28
D. Akuntabilitas	33
1. Pengertian Akuntabilitas	33
2. Model/ Bentuk Akuntabilitas	36
E. Pajak Kendaraan Bermotor	42
1. Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	43
F. Samsat	44
1. Tujuan Samsat.....	44
2. Fungsi Samsat	45

G. Kerangka Berpikir.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Lokasi Penelitian.....	50
B. Jenis Penelitian.....	51
C. Fokus Penelitian.....	51
D. Teknik Sampling dan Informan	53
E. Jenis Data	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Validitas data	57
H. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	61
1. Deskripsi Umum Samsat Kabupaten Kediri	61
2. Visi dan Misi.....	62
3. Struktur Organisasi	63
4. Manajemen Sumber Daya.....	69
B. Transparansi	73
1. Keterbukaan proses penyelenggaraan PKB	73
2. Kemudahan prosedur, informasi dan peraturan dalam Pemungutan PKB	85
C. Akuntabilitas	96
1. Ketepatan Waktu.....	96
2. Kesesuaian Biaya	100
3. Kerjasama	103
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Rekomendasi.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Sumbangan Pajak Terhadap APBN Tahun 2014-2016	2
Tabel 1.2	Realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014-2016 Di Samsat Kabupaten Kediri	6
Tabel 2.1	PenelitianTerdahulu	13
Tabel 4.1	Kondisi Sumber Daya Manusia di Samsat Kabupaten Kediri	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 3.1 Komponen Analisa Data Model Interaktif.....	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Samsat Kabupaten Kediri	60
Gambar 4.2 Persyaratan perpanjangan 5 tahun.....	77
Gambar 4.3 Persyaratan perpanjangan 1 tahun.....	77
Gambar 4.4 Tampilan layanan e-smart samsat	80
Gambar 4.5 Tampilan informasi besaran pajak melalui e-smart samsat	80
Gambar 4.6 Standar waktu pelayanan pajak kendaraan bermotor	81
Gambar 4.7 Standar Operasional Prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor	87
Gambar 4.8 Alur pengaduan komplain masyarakat terhadap kinerja samsat ..	89
Gambar 4.9 Akses e-smart samsat	93
Gambar 4.10 Layanan informasi dalam aplikasi e-smart samsat.....	93
Gambar 4.11 Standar waktu pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor ..	98

ABSTRAK

Azza Kurniawati, D0113016, “Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Kediri”, Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2018.

Penelitian ini membahas tentang transparansi dan akuntabilitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kediri. Jenis penelitian dalam riset ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumen. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Validitas yang digunakan adalah triangulasi metode. Teknik analisis data yakni model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kediri sudah berjalan cukup baik dan sesuai standart operasional prosedur yang berlaku, berbagai persyaratan dan prosedur sudah terbuka dan mudah di akses oleh masyarakat, meskipun ada beberapa kendala diluar sistem yang tidak dapat dihindari seperti permasalahan jaringan internet. Akuntabilitas dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kediri sudah berjalan cukup baik, sumber daya manusia sudah ditempatkan pada bidang yang sesuai dengan keahliannya masing-masing. Tetapi untuk standart waktu belum bisa dipenuhi walaupun sudah sesuai dengan standart operasional prosedur.

Kata Kunci: akuntabilitas, pemungutan npajak, transparansi.

ABSTRACT

Azza Kurniawati, D0113016, "Transparency and Accountability in Collection of Motor Vehicle Tax at One Stop Roof Administration System (SAMSAT) of Kediri Regency", Thesis, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, Surakarta, 2018.

This study discusses the transparency and accountability of motor vehicle tax collection at SAMSAT of Kediri Regency. The type of research in this research is descriptive qualitative. Sources of research data obtained from interviews, observations and documents. Determination technique of informant use technique of Purposive Sampling and Accidental Sampling. Validity used is triangulation methodological. Data analysis technique is an interactive analysis model. The result of the research shows that the transparency of motor vehicle taxation in SAMSAT of Kediri Regency has been running well and according to the standard of operational procedure, various requirements and procedures are open and easy to access by the community, although there are some obstacles outside the system that can't be avoided such as problems Internet Network. Accountability in motor vehicle taxation at SAMSAT of Kediri Regency has been running quite well, human resources have been placed in the field in accordance with their respective expertise. but for standard time can not be fulfilled even though it is in accordance with standard of operational procedure.

Keywords: accountability, tax collection, transparency